

1. Formål

Sikre at alle klager fra kunder behandles efter ensartede retningslinier og registreres, således at år-sagen kan bestemmes for at forebygge gentagelser.

2. Gyldighed

Gælder for registrering og behandling af kundeklager (reklamationer).

3. Grundlag og referencer

Kvalitetshåndbogen afsnit 3.0 Kundetilfredshed

Procedure nr. 702 Korrigerende og forebyggende handlinger

4. Ansvar

Ledelsen er ansvarlig for at alle reklamationer fra kunder behandles og afklares.

Berørte medarbejdere har ansvaret for hurtig og effektiv tilbagemelding på reklamationer.

5. Fremgangsmåde

5.1 Generelt

Alle kundeklager (reklamationer) skal registreres for afklaring og vurdering.

Ledelsen skal for at reklamationen er gyldig modtaget påbegynde udfyldelse af reklamationsrapport. Samtidig undersøges om reklamationen er forårsaget af virksomheden.

Reklamationer har første prioritet og skal koordineres med berørte medarbejdere.

5.2 Reklamationsbehandling

Ledelsen vurderer reklamationen og undersøger, om der har været tidligere reklamationer med samme mulige årsag. Berørte medarbejder inddrages.

Kan der umiddelbart drages en konklusion færdiggøres reklamationsrapporten og kunden informeres vedrørende årsag og afklaring.

Kan kunden ikke acceptere afgørelsen aftales et afklarende besøg hos kunden.

Ledelsen/berørte medarbejder skal registrere alle beslutninger i sagen, herunder:

- Reklamationsårsag
- Afhjælpning
- Korrigerende handling
- Forebyggende handling

Reklamationsrapporten signeres af leder, når denne er afsluttet.

5.3 Korrigerende handling

Konstateres det under vurdering af reklamationen, at årsagen har optrådt tidligere (systematisk fejl) skal der opstartes en korrigerende handling (korrektionsrapport), se procedure nr. 702.

6. Registrering og rapportering

Registrering af kundeklager og reklamationer sker på skema, index nr. 300.01 Reklamationsrapport og skal udfyldes i henhold til følgende, jf. Reklamationsrapporten:

- Fortløbende nr. som udtages af ansvarlig leder.
- Kundenavn, kontaktperson.

LDM Kontrolinstans ApS

- Arbejdsområde.
- Arbejdsopgave og ordrenummer.
- Kundens reklamation (hvor og hvordan fejlen er konstateret).
- Kundens vurdering af reklamationsårsagen.
- Angivelse af den mulige årsag til fejlens opståen (virksomheden).
- Hvilken konsekvens må der tages af reklamationen (aftale med kunde, herunder økonomisk konsekvens m.v.).
- Supplerende bemærkninger.
- Henvisning til evt. korrektionsrapport.
- Behandlet.
- Afsluttet.

7. Distribution og arkivering

Reklamationsrapporten opbevares i reklamationsmappe i minimum 5 år.